



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Mejoramiento en el procedimiento de donaciones de la
intendencia nacional de bomberos del Perú – III
comandancia departamental de la libertad**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Jessica Paola Miñano Guillermo

ASESOR:

Dr. Heyner Yuliano Marquez Yauri

SECCIÓN:

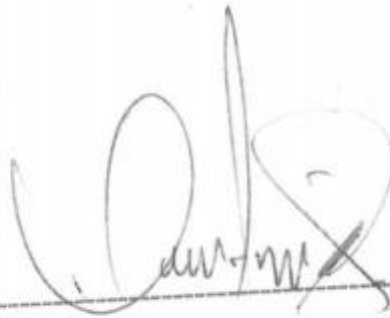
Ciencias Empresariales

LINEA DE INVESTIGACIÓN:


Gestión de Políticas Públicas

PERÚ - 2019

PAGINA DEL JURADO



Dr. RAZA URBINA SEGUNDO RODOLFO.
PRESIDENTE



Mg. PEREDA GUANILO VICTOR IVAN.
SECRETARIO



Dr. MÁRQUEZ YAURI HEYNER YULIANO.
VOCAL

DEDICATORIA

*Mi trabajo lo dedico a mi esposo
por su apoyo incondicional,
a mis hijas por ser lo mejor
que me ha pasado en la vida
y por ser el motores que me llevaron
a estudiar la maestría.*

*A Dios por haberme permitido cumplir
mis objetivos y no haberme dejado
caer en momentos difíciles.*

Paola.

AGRADECIMIENTO

El agradecimiento a la Universidad Privada César Vallejo de Trujillo y a su Rector Fundador Ingeniero César Acuña Peralta por tener la gran visión de extender los Programas de maestría a lo largo y ancho del país.

A todos los profesores que durante los dos años de estudio nos han formado con sus conocimientos y experiencias.

A mi familia por su comprensión y apoyo incondicional durante toda la fase de investigación.

A MIS ASESORES DE TESIS, por todo el apoyo académico y profesional que me brindaron para poder concluir esta investigación y por enriquecer mi conocimiento.

La Autora

DECLARACION JURADA DE AUTENTICIDAD

Jessica Paola Miñano Guillermo, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada: Mejoramiento en el Procedimiento de Donaciones de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú – III Comandancia Departamental de La Libertad.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 19 de Enero de 2019



Jessica Paola Miñano Guillermo

DNI: 40255132

PRESENTACION

Señores miembros del Jurado

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Escuela de Postgrado de la Universidad “César Vallejo”, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presentamos el trabajo de investigación denominado: Mejoramiento en el procedimiento de donaciones de la intendencia nacional de bomberos del Perú – III comandancia departamental de la libertad, con el objetivo de determinar la mejora en el Procedimiento de Donaciones de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú – III Comandancia Departamental de La Libertad.

En el presente trabajo de investigación se hace hincapié a la forma como se lleva a cabo el procedimiento de donaciones a través de las diferentes áreas de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú y como poder mejorar dicho procedimiento

. El estudio está compuesto por siete capítulos que constan de la siguiente manera, en el primer capítulo presenta la introducción, en el segundo capítulo expone el marco metodológico, en el tercer capítulo presenta los resultados, en el cuarto capítulo expone la discusión, en el quinto capítulo se expone las conclusiones; en el sexto capítulo las recomendaciones y en el sétimo capítulo las referencias bibliográficas.

Señores miembros del jurado, espero que la presente investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora

Índice

PAGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	¡Error! Marcador no definido.
PRESENTACIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
a. Realidad Problemática.....	10
b. Trabajos Previos.....	12
c. Teorías relacionadas al tema	19
d. Formulación del Problema.....	28
e. Justificación del Estudio.....	28
f. Hipótesis	28
g. Objetivos	28
II. MÉTODO.....	29
a. Diseño de investigación	29
b. Variables, Operacionalización	30
c. Población y Muestra	31
d. Técnicas e Instrumentos de recolección de Datos, Validez y confiabilidad....	31
III. RESULTADOS	34
IV. DISCUSIÓN	42
V. CONCLUSIONES.....	43
VI. RECOMENDACIONES.....	44
VII. REFERENCIAS	46
ANEXOS.....	48
Anexo 01. Cuestionario.....	48
Anexo 02. Flujograma para procedimientos administrativos.....	51
Anexo 03. Evaluación de la Confiabilidad de Cuestionarios.....	52

RESUMEN

La importancia del presente trabajo de investigación es una de las principales herramientas para dar a conocer como mejorar el procedimiento de donaciones en la gestión institucional de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú. Este mejoramiento permitirá fomentar la eficiencia, eficacia y economía de los recursos, reducir el riesgo de pérdida de valor de los activos y el cumplimiento de las normas legales vigentes. En cuanto al desarrollo de la tesis, trata sobre una problemática de mucho interés que permitirá determinar el nivel de procedimientos e implementaciones sobre el tratamiento de donaciones bajo el marco de las Normas en el ámbito de la Comandancia Departamental de La Libertad de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú; titulado “Mejoramiento en el Procedimiento de Donaciones de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú – III Comandancia Departamental de La Libertad”, llevado a cabo a nivel del personal rentado de la administración en la Comandancia Departamental de La Libertad”.

Asimismo se recogió información de interés para el estudio, de igual forma a expertos profesionales a quienes se les aplicó un cuestionario, permitiendo la determinación de las debilidades y fortalezas, así como determinar si el personal se encuentra involucrado en las distintas actividades que se ejecutan dentro de la Comandancia Departamental de La Libertad. En la investigación, se planteó como objetivo, mejorar el procedimiento de donaciones, para lograr que exista mayor celeridad en el trámite de donaciones a fin de satisfacer las necesidades en la institución. Al concluir la investigación, se determinará que la aplicación de la metodología de la investigación científica ha sido aplicada desde el planteamiento del problema, el manejo de la información para el desarrollo de la parte teórico conceptual, como también en cuanto a los objetivos, hipótesis y todos los otros aspectos vinculados al estudio, para, finalmente, llevar a cabo la contrastación de las hipótesis y llegar a las conclusiones y recomendaciones.

Palabras clave:

Procedimiento, Donaciones, Eficiencia, Eficacia, Normas, Administración, Mejora, Celeridad, Necesidades.

ABSTRACT

The importance of this research work is one of the main tools to publicize how to improve the donation procedure in the institutional management of the National Fire Department of Peru. This improvement will promote the efficiency, effectiveness and economy of resources, reduce the risk of loss of value of assets and compliance with current legal standards. Regarding the development of the thesis, it deals with a problem of great interest that will allow to determine the level of procedures and implementations on the treatment of donations under the framework of the Norms in the area of the Departmental Commander of the Freedom of the National Intendancy of Firemen of Peru; entitled "Improvement in the procedure of donations in the institutional management of the National Intendancy of Firemen of Peru - III Departmental Commander of La Libertad in 2018", carried out at the level of the personnel rented from the administration in the Departmental Commandery of La Libertad.

Likewise, the survey technique was applied, in order to collect information of interest for the study, in the same way to professional experts who underwent the Interview technique allowing the determination of the weaknesses and strengths, as well as determining if the personnel is involved in the different activities that are carried out within the Departmental Commandery of La Libertad. In the research, the objective was to improve the procedure of donations in the Institutional management to achieve greater speed in the process of donations in order to meet the needs in the institution. At the conclusion of the research, it will be determined that the application of the methodology of scientific research has been applied from the approach of the problem, the management of the information for the development of the conceptual theoretical part, as well as in terms of the objectives, hypothesis and all the other aspects related to the study, to finally carry out the testing of the hypotheses and reach the conclusions and recommendations.

Key Words.

Procedure, Donations, Efficiency, Efficiency, Standards, Administration, Improvement, Celerity, Needs.

I. INTRODUCCIÓN

a. Realidad Problemática

En el mundo existen órganos del estado que se encargan de administrar sus recursos con el fin de beneficiar a los ciudadanos de su territorio. Estos órganos son regulados por el mismo estado por medio de órganos de fiscalización, que se encargan de verificar que se cumplan los procedimientos establecidos y evitar algún tipo de negligencia al administrar los recursos. Los organismos públicos como privados, cuentan con bienes muebles e inmuebles, lo cual sirve para el normal funcionamiento de las entidades.

Debemos saber diferenciar los bienes privados de los bienes públicos, para el primero la diferencia consiste en que éste limita o excluye a quienes quieran acceder a dicho servicio o producto, por el contrario, un bien público es indivisible y la comunidad puede tener acceso libre para consumirlo. El mercado es el intercambio de dicho bien o servicio a quien lo necesita a cambio de algo que contenga valor para el consumidor o comprador, no necesariamente quiere decir que con la producción de bienes o servicios se tenga que lucrar o haga referencia directa a empresa, simplemente es el encuentro de dos partes y quieren y pueden realizar un intercambio. En el mundo los bienes públicos son “inagotables” independientemente de la cantidad de consumidores, por lo tanto, no participan competitivamente en el mercado ya que no pueden estar sujetos a las leyes de oferta y demanda.

En el Perú el órgano estatal encargado de manejar los bienes públicos es la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, un organismo desconcentrado ligado al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, cuenta con independencia económica, presupuestos, financiamiento si lo requiere y técnica funcional para realizar las actividades de adquisición, precepto, manejo, registro y supervisión de bienes muebles e inmuebles, cuyo objetivo primordial es regular los procedimientos de alta y baja adquisición, para que las entidades que necesitan bienes muebles o inmuebles puedan adquirirlos a través de la donación si es que proviene del sector privado, y resolución de

transferencia si es del sector público, donde deben especificar el valor monetario de los bienes recibidos y en caso de estar depreciados la UCP se encargara de tasarlos antes de ser incluidos como parte de la institución, cabe resaltar que para donaciones de otros países o gobiernos regionales se lleva a cabo el proceso de aceptación de donación según la normatividad.

El Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú (CGBVP), es un organismo creado por el estado con el fin de atender las diferentes emergencias que puedan surgir en el territorio nacional, en el año 2016 el Ministerio del Interior Crea la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú (INBP), con el objetivo principal y exclusivo apoyar las operaciones del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú (CGBVP), debiendo facilitar los recursos logísticos y humanos necesarios para que cumplan su importante función.

El estudio realizado en la INBP en el año 2017, determinó que existen deficiencias en la gestión institucional, cuando se trata de planificar, organizar, direccionar y controlar el procedimiento de donaciones, debido a la poca comunicación y enseñanza del proceso, exponiendo los recursos de la institución, baja productividad ya que no logran cumplir con sus metas y objetivos. El proyecto de investigación tiene como objetivo principal mejorar el procedimiento de donaciones de la institución del CGBVP implementando mecanismos de gestión como base para la adecuada planeación, implementación, evaluación y control de procesos, para lo cual seguiremos los siguientes objetivos específicos, que ayudarán a solucionar el problema:

- Análisis de la condición actual del servicio del CGBVP.
- Establecer si actualmente el procedimiento utilizado en el servicio del CGBVP a través de la INBP es adecuado a sus necesidades.
- Emplear la propuesta de mejora.
- Evaluación de resultados luego de aplicar la propuesta.

Por lo tanto, Se elaborará los formatos de obtención de datos para cumplir los objetivos correspondientes y además se tiene el apoyo por parte del

Intendente General que nos brindara datos históricos que permita realizar la investigación.

En el desarrollo de la investigación se encontrara las paginas preliminares que se enfocan en la parte introductoria de la tesis y como nació la idea de hacer esta investigación, luego en la introducción se explica y se da sustento a la investigación junto con el marco metodológico, después vienen los resultados obtenidos de la investigación y al final se hace una discusión contrastando con los trabajos citados para al final concluir que la investigación se pudo realizar y si hubo una relación entre la variable dependiente e independiente dando las recomendaciones necesarias, referencias y anexos.

b. Trabajos Previos

Se investigó algunos antecedentes lo cual se logró determinar el tema de investigación de la presente tesis, en los distintos aspectos internacional, nacional y local donde se implementaron procedimientos para determinar el mejoramiento del trámite de donaciones.

INTERNACIONAL

Vera Montoya, Ángela Adela; en su tesis “ESTRATEGIA DE GESTION ORGANIZACIONAL PARA EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTON BIENA FE” Para optar el título de Ingeniería en Administración de Empresas y Negocios, Quevedo – Los Ríos – Ecuador año 2015 – 2016.

Concluye lo siguiente:

El estudio evidenció la existencia empírica del problema apoyado en la teoría de la tesis, y la propuesta del sistema de gestión organizacional para el cuerpo de bomberos de Cantón Buena Fe es valiosa y debe ser aplicada.

Y recomienda:

Utilizar los resultados para monitorear la gestión de sus recursos, pues los indicadores laborables son estratégicamente eficientes y ayudan a cumplir las actividades de cada puesto de trabajo de dicha institución.

Castro Álvarez, Simón Matías; en su tesis “Mejora de la Eficiencia del Proceso de Control y Monitoreo de la Fiscalización del Procedimiento Concursal de Liquidación”, para optar el título de Ingeniero Civil Industrial. Santiago de Chile – Chile – 2018.

Concluye lo Siguiente:

El diseño propuesto permite controlar los procedimientos y su avance, así como monitorear los procesos que mejoran el tiempo de reacción a posibles atrasos en las diligencias realizadas por el liquidador, principalmente en la incautación y enajenación, obteniendo como resultado en la reducción de tiempo el 7% de todos los casos.

Y Recomienda:

Que el proyecto se lleve a cabo y en paralelo con un proyecto de gestión de cambio organizacional, porque es necesario que los fiscalizadores pasen de ser educadores a ser entes sancionadores.

Vázquez Meléndez, Elena Isabel; en su tesis “Propuesta para Incrementar la Productividad en Empresas del Área Metropolitana en Función del Clima Organizacional”. Para obtener el título de Maestro en Administración. Ciudad de México 2016.

Concluye lo siguiente:

La productividad depende directamente del clima organizacional, ya que la percepción que se tiene del medio ambiente afecta anímicamente ya que no se puede negar la condición humana y emocional de los trabajadores.

Y Recomienda:

Un mayor positivismo en la conducta de los trabajadores, ya que se demostró que la generosidad en algunos pocos se conseguía irradiar a nivel general, y modificar la oficina tradicional a algo más parecido a los hogares, y como consecuencia nos llevará a incrementar la calidad de vida de las personas inmersas en un clima laboral positivo.

Álvarez Sandoval, Belén; Freire Morales, Daniela; Gutiérrez Bascur, Bárbara; en su tesis “Capacitación y su Impacto en la Productividad

Laboral de las Empresas Chilenas”. Para optar el título de Licenciado en Ciencias de la Administración de Empresas. Los Ángeles – Chile – 2017.

Concluye lo siguiente:

La mala ejecución de la capacitación, no sigue los pasos necesarios para aplicarla correctamente, tampoco identifica las necesidades tomando en cuenta una correcta planificación y logística de la misma, o la calidad del funcionario o tutor, quienes al final tienen que tomar necesariamente una evaluación de desempeño a los trabajadores.

Y Recomienda:

Tomar los resultados con cautela, ya que no tienen en cuenta el sesgo de selección, y minimizar la rotación laboral en las empresas ya que esto produce disminución de la efectividad laboral.

Ocatoma Asencio, Vanessa Xiomara; en su tesis “Estudio de los Procesos Administrativos y Forma de Organización en la Empresa Solaint S.A antes las Necesidades de una Reestructuración año 2015”. Para optar el título de Contadora Publica. Guayaquil – Ecuador – 2015.

Concluye lo Siguiente:

Se reorganizó el horario laboral para los trabajadores y cada uno formuló su propio manual de funciones, lo cual elevó el beneficio de sus procedimientos, permitiendo que los clientes puedan negociar mejor sus compras en el futuro de forma competente y segura.

Y recomienda:

Asegurar la continuidad de los procesos, cumpliendo las funciones de la organización, de manera que se aprovechen los recursos existentes, revisando el inventario en cuanto a costo, calidad y variedad. Además de capacitar constantemente al personal para mantener el desempeño eficaz de las actividades laborales.

NACIONAL

Fernández Cabrera, Antero y Ramírez Olascoaga, Luis Ángel; en su tesis “Propuesta de un plan de mejoras, basado en Gestión por procesos, para incrementar la Productividad en la Empresa Distribuciones A&B”.

Para optar el título profesional de Ingeniero Industrial, Pimentel – Perú 2017.

Concluye lo siguiente:

La propuesta es económicamente viable debido a que la implementación de la propuesta planteada ha dado como resultado 1.39 lo que se interpreta como el beneficio percibido por aumento en la producción sobre los costos incurridos.

Y Recomienda:

Realizar capacitaciones relacionados a la gestión por proceso, formar círculos de apoyo, actualizar el área de informática, buscar nuevos proveedores y planificar sus ventas e instalar equipos de seguridad industrial.

Chandiví Izquierdo, Evert Segundo; en su tesis “Gestión de Procesos para la Mejora de la Eficacia y Eficiencia en una UGEL”. Para optar el título de Ingeniero Industrial. Lima – Perú 2016.

Concluye lo siguiente:

Que el modelo de Gestión de Procesos estudiado en este trabajo y aplicado correctamente, permite obtener como resultado la mejora de la eficacia y eficiencia visualizados en la reducción de un 63.89% y el aumento de hasta 4 veces las unidades procesadas diariamente.

Y Recomienda:

Aplicar procesos de línea esbelta, al igual que la presente investigación ya que es generalizable a cualquier situación donde se deban tomar decisiones en cuanto a las adquisiciones del Estado Peruano.

Regalado Tamariz, Andy Herbert; en su tesis “Mejora del Proceso de Atención de Aeronaves para Mejorar la Productividad en una empresa de Servicio Aeroportuarios en Plataforma Norte”. Para optar el título de Ingeniero Industrial Lima – Perú 2016.

Concluye lo siguiente:

Se demuestra que la implementación del ciclo PDCA incrementa la eficacia del proceso de atención en aeronaves en plataforma norte.

Y Recomendación:

Llevar control de todos los factores de incumplimiento de servicio en función a la mano de obra, tiempo y satisfacción del cliente, con el objetivo de atender a tiempo los limitantes de la productividad y sistematizar la no conformidad.

Macedo Cuadra, Cesar Arnold; en su tesis “Gestión por Procesos para Mejorar la Productividad del Área de Almacén de la Empresa Servicios e Inversiones Victoria SAC, Huarochiri” para optar el título de Ingeniero Industrial. Lima – Perú 2017

Concluye lo siguiente:

Se determinó que la gestión de procesos mejora la productividad de 0.94 (94%) a 0.97 (97%), la media de la eficiencia de 4.710 a 4.87, y la media de la eficacia de 11.77 a 12.18.

Y Recomendación:

La gerencia de operaciones de la empresa Servicios e Inversiones Victoria SAC debe trabajar con metas claras, informando de los procedimientos al nuevo personal, con el fin de mantener los procesos para su realización en el tiempo debido y en el costo estimado.

Silva Reyes, Elena Noemí; en su tesis “Aplicación de la Mejora de Proceso para Optimizar la Calidad de Servicio en el Área de Proyectos de la Empresa BBC Servicios de Ingeniería, La Molina”. Para optar el título de Ingeniera Industrial Lima – Perú 2015.

Concluye lo siguiente:

Se logró aplicar la mejora de procesos para optimizar la calidad de servicio, cuyo principal problema era la demora en la entrega de los proyectos a sus clientes.

Y Recomendación:

Analizar los datos diariamente, y mantener los diagramas de actividades actualizados.

LOCALES

Malca Jiménez, Henry Antonio y Rodríguez Horna, Jean Piere; en su tesis “El Sistema de Costos ABC y su Mejora en la Determinación de los Costos en los Procedimientos Administrativos de la Municipalidad Distrital de Florencia de Mora en el año 2015”, para optar el título de Contador Público. Trujillo – Perú 2015.

Concluye lo siguiente:

Se diseñó un nuevo sistema de costeo ABC, llegándose a determinar los precios reales de los procedimientos administrativos lo que benefició a los clientes también, el cual fue validado por el Sub Gerente de Desarrollo Económico Local de la Municipalidad de Florencia de Mora, y llevado a cabo en todos los procedimientos administrativos, disminuyendo considerablemente los costos.

Y Recomienda:

Implementar el sistema de costeo ABC basado en actividades según decreto supremo N° 064-2010-PCM y aplicar la propuesta a todos los procedimientos administrativos de la Municipalidad del Distrito de Florencia de Mora, a fin de promoverlo en otras entidades gubernamentales.

Alcántara Valdivieso, Luis Eduardo; en su tesis “Diseño de un Sistema de Mejora Continua en el Área de Encomiendas de La empresa de Transportes Línea SA” para optar el título de Ingeniero Industrial. Trujillo – Perú 2017

Concluye lo siguiente:

Se diseñó e implementó el ciclo PDCA y metodología de 5S, logrando una mejora en la productividad de 3.35 a 4.32 encomiendas por horas/hombre, es decir se mejoró la productividad de M.O en 28.95%, y la razón Beneficio/Costo fue 1.87 lo cual indica que la propuesta es económicamente viable.

Y Recomienda:

Implementar el sistema de mejora continua propuesta por el investigador con el fin de cumplir con los establecido en el plan estratégico del área

de la empresa mediante capacitaciones al personal y renovando los equipos y herramientas de dicha área.

Flores Castañeda, Ana María en su tesis “Diseño de Contabilidad de Costos ABC en los Servicios de Oftalmología y Dermatología para la Mejora de la Gestión en la Clínica Madre de Cristo del Distrito La Esperanza 2013”. Para optar el título de Contador Público. Trujillo – Perú 2013.

Concluye lo siguiente:

La productividad del servicio incremento en 5 pacientes atendidos para el mes de enero y de 6 pacientes para el mes de febrero, gracias a la implementación del Costeo ABC, herramienta que ayuda a la toma de decisiones por parte de los administradores.

Y recomienda:

Implementar el costeo ABC así como realizar el control de los servicios brindados a fin de minimizar costos y maximizar utilidades, además de elaborar un software aplicativo para controlar los recursos, procesos, actividades y evaluación del desempeño de los trabajadores, todo en tiempo real.

Ruiz Abanto, Herber Fortunato; en su tesis “Estudio de Métodos de Trabajo en el Proceso de Llenado de Tolva para Mejorar la Productividad de la Empresa Agrosemillas Don Benjamín EIRL” tesis para optar el título de Ingeniero Industrial. Trujillo – Perú 2016

Concluye lo siguiente:

El análisis económico demostró que el proyecto es viable, los resultados indican que con la propuesta de mejora aplicada al proceso de llenado de tolva, se ha logrado incrementar la productividad del área de producción en 1.90%.

Y Recomienda:

Registrar todos los datos que se puedan recopilar durante todos los días, para lograr mejora continua en dicha área.

Saldaña Coba, Evelyn Paola; en su tesis “Rediseño de Procesos para Incrementar la Productividad en el Área de Etiquetado de una Empresa Agroindustrial”. Para optar el título de Ingeniera Industrial. Trujillo – Perú 2017.

Concluye lo siguiente:

Se actualizaron los procedimientos de impresión, lecturación y procedimiento para cuando falta stock; logrando aumentar la productividad medida en kg/soles de etiquetado en 5.9%.

Y recomienda:

Que, tratándose de una empresa agroindustrial exportadora, debería tener mejor registro de la información, para identificar los errores y rápidamente darles solución, guiados por el rediseño de procesos.

c. Teorías relacionadas al tema

Marco Teórico

ACEPTACION DE DONACIONES (Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, 2012): Según la Directiva 003 – 2012 CGBVP/DIGA Normas y procedimientos para la Aceptación de Donaciones Dinerarias y de Bienes Muebles en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú se especifican los siguientes términos:

- **Bienes Mueble:** son todos los bienes descritos en el Catálogo Nacional del Estado, y que son fáciles de movilizar de un lugar a otro.
- **Donación de Bien Mueble:** Es la transferencia a título gratuito de la propiedad de un bien mueble a favor del CGBVP, de manera definitiva y sin contraprestación alguna, que recibe de manera voluntaria de los donantes nacionales o extranjeros, con la finalidad de apoyar el funcionamiento de la institución.
- **Donante:** son todas las personas Nacionales y/o Jurídicas, sociedades conyugales, copropietarios o la conjunción de cualesquiera de ellas, ya sean nacionales o extranjeras, o gobiernos extranjeros, que realicen donaciones a favor del CGBVP.
- **Donatario:** El Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.

- **Alta de Bienes:** incorporación física y contable de bienes muebles al patrimonio del CGBVP, dentro de los 30 días de decesionados con la documentación sustentadora, autorizada mediante Resolución Administrativa donde se indique las causas de la donación.

Para Iniciar los Trámites de Donación de Bienes Muebles es necesario presentar:

- **Carta de intención de Donación:** se precisan características técnicas, ubicación, valor, estado de conservación y forma de adquisición
- **Copia del acta que aprobó la oferta de donación** y certificado de vigencia de poder del representante legal, en caso de ser persona natural se presenta el DNI.
- **Documentación con la cual el donante acredita la propiedad del bien** o una declaración jurada.

En el proceso de **calificación de la donación**, de la comandancia general pasa a la DIGA (Dirección de control patrimonial) emita un Informe Técnico Legal indicando la procedencia o improcedencia de la aceptación de la donación, y en caso de ser aceptada remitirá la Resolución Jefatural de Aceptación.

La publicación de la Resolución de Aceptación de Donación se publicará en el portal Web del CGBVP dentro de los 10 días hábiles que fue admitida.

A través del Acta de Entrega / Recepción de Bienes y/o Factura o Guía de Remisión se emite la Nota de Entrada al Almacén.

Para las **Donaciones Dinerarias** a favor del CGBVP se siguen los trámites: Carta de intención de donación, copia del acta que aprobó la donación, documentación que acredite que el donante es propietario del bien o declaración jurada. La calificación la evalúa la DIGA en la Dirección de Economía DIECO, si es de aceptarse se emite la Resolución Jefatural de Aceptación de donación dineraria y el donante deberá efectuar el deposito en la cuenta corriente del BN y Banco Continental. Y se publicara la resolución en la página web dentro de los 5 días hábiles en que fue emitida. En caso de tratarse de una Donación Dinerario Anónima podrá efectuarse directamente en las cuentas de banco.

Si se trata de Donaciones de Servicio a favor del CGBVP la diga evalúa a través de la Dirección de Mantenimiento de Operaciones y/o Logística y después emite la resolución Jefatural de aceptación de la donación de servicio respectiva, cuyo documento se publicará en el portal Web del CGBVP.

De las Donaciones recibidas del extranjero por parte del CGBVP, los requisitos a cumplir son:

- Carta de donación.
- Factura
- Documento de transporte
- Lista de contenido o Packin List
- Carta o póliza de seguro
- Certificado de inspección y/o fumigación
- Otras autorizaciones
- Convenio o contrato
- Embarque, carta de porte, certificado multimodal u otro documento.

El trámite de aceptación de la donación y su publicación a cargo de la DIGA y su Dirección de Control Patrimonial solicitando la aprobación ante la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la oficina de Aduanas.

Desaduanaje: a cargo de la Oficina de Aduanas, quien recolectará toda la documentación para el ingreso de mercancías.

La DIGA se encargará de comunicar a la Contraloría General de la Republica las donaciones provenientes del exterior aceptadas. Para después emitir el Acta de Entrega – Recepción de la donación.

De las Adjudicaciones de Bienes: el tramite tiene lugar en SUNAT – Aduanas, y éste noticiará a la DIGA para su evaluación y emisión de la Resolución Jefatural de aceptación y registro en el margesí, y luego de la recepción de los bienes adjudicados las Comandancias de Provincias deberán presentar: Documento de Solicitud de adjudicación, Resolución de Sunat – Aduana otorgando la adjudicación, notificación de la Resolución de adjudicación, documento de designación y Acta de Entrega de los bienes.

Productividad (García Criollo, 1998): es el rendimiento eficiente de los recursos empleados para producir un bien o servicio, y que se puede medir por medio de indicadores como por ejemplo:

$$Productividad = \frac{Producción}{Insumos} \quad Productividad = \frac{Resultados Logrados}{Recursos Empleados}$$

(García, 2010) **La productividad** es una herramienta gerencial, que influye en la calidad y costos reales, de ahí que para aumentar la productividad es necesario optimizar o reducir costos, o dependiendo del objetivo que se busque, y los trabajadores deben ser conscientes del impacto de su trabajo (valor agregado) en la satisfacción del cliente al recibir tal producto o servicio de calidad. Por eso es importante resaltar que la productividad es una medida de desempeño dirigida al cliente (efectividad) que mide los aspectos importantes de la producción, hacer más con menos (eficiencia).

(KRUGMAN, 1994) **La productividad** es una de las variables más importantes que determinan en el largo plazo el crecimiento o desarrollo económico de un país. Como lo dice Krugman: “La productividad no lo es todo, pero llega a serlo al largo plazo. Y la habilidad de un país para mejorar sus estándares de vida depende de su habilidad para incrementar su producción por trabajador”

Procedimiento de medida de tiempos (Mundel, 1984): tenemos dos métodos para medir el tiempo de las actividades o procedimientos, los cuales pueden ser DIRECTOS (continuos, es decir que van directo con la actividad observada y muestreo de trabajo según como se encuentre hecho el trabajo al momento de la observación) o INDIRECTOS (predeterminados, a través del control y registro de traslados necesarios para realizar la operación y las estimaciones que se basan en experiencias pasadas al momento de ejecutar la actividad)

Antes de iniciar el estudio de tiempos, hay que considerar lo básico como:

- Que el operario domine la técnica de la labor que se va a estudiar, y debe tener conocimiento de que está siendo evaluado, así como sus jefes y demás compañeros de trabajo.
- El analista debe estar capacitado y tener todas las herramientas requeridas para el estudio, como: cronometro, planilla o formato y calculadora, otros pueden ser una filmadora, grabadora, laptop.
- Asegurarse de que el analista no va a ejercer presión al trabajador.

Entre los objetivos del estudio de tiempos tenemos: minimizar tiempo de ejecución de trabajo o actividad, minimizar costos y tiempo para la ejecución de trabajos, conservar los recursos, innovar en cuanto a los productos que ofrecen, eliminar o reducir ineficiencias, acelerar movimientos eficientes.

El estudio de métodos es la técnica que sirve para minimizar la cantidad de trabajo, eliminar movimientos innecesarios y sustituir métodos, a la vez que investiga que tiempo improductivo debe ser eliminado.

Si el objetivo de la medición de tiempos es fijar tiempos estándar, y se deberán seguir las siguientes etapas:

- **SELECCIONAR:** trabajo objeto de estudio
- **REGISTRAR:** datos relativos, métodos y elementos empleados en la actividad
- **EXAMINAR:** los datos registrados
- **MEDIR:** es la cantidad de trabajo expresado en tiempo
- **COMPILAR:** tiempo estándar del trabajo incluido tiempo de descanso.
- **DEFINIR:** el tiempo estándar para las actividades.

Sistema (Velázquez Mastretta, 2010): es la agrupación de normas o pasos a seguir con el fin de controlar el funcionamiento de cierto grupo de personas o actividades, es decir que todas sus funciones operan con un mismo propósito, y que puede ser ideal o real, estos a su vez poseen reglas y normas que regulan su funcionamiento, siendo capaz de ser aprendido, entendido y enseñado. Y se clasifican en: abiertos (intercambio de información) cerrados (no intercambian información), concretos (se pueden ver y palpar), abstractos (mediante símbolos),

naturales (medio ambiente), artificiales (creados por el hombre), simples (con pocas bases), complejos (con muchas relaciones y elementos), combinados hombre – máquina para producir un producto o servicio, subsistemas (forman parte de un todo), y el sistema productivo (formado por procesos o lotes de diferentes procesos) y está formado por elementos humanos y técnicos, relacionados entre sí en tiempo y espacio, el cual se divide en subsistemas (recursos humanos, finanzas, producción, etc.)

Proceso (Simonassi & Leiter, 2003): Un proceso consiste en una determinada secuencia de acciones lógicamente relacionadas, que emplea ciertos recursos para lograr políticas u objetivos definidos.

Cada proceso se puede dividir en subprocesos (etapas, frases, tramos), también lógicamente vinculados entre sí.

Los procesos son diseñados para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar un problema. En administración un proceso tiene que llevar a mejorar la productividad para que la eficiencia sea mayor. Según la RAE esta palabra se define como la acción de ir hacia adelante.

Procedimiento (D'Alessio Ipinza, 1999): es el conjunto de pasos a seguir para desarrollar una actividad correctamente y es fácil de identificar y eficientes, pueden ser distintos y a su vez enfocarse en el mismo objetivo. Además de que se deben realizar de la misma forma para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias, cuyo objetivo es único y fácil de identificar, y que a veces es compartido por otros procedimientos. Existen procesos que no tienen procedimientos y como tal debe ser registrado.

Eficiencia (Cegarra Sanchez, 2012): la eficiencia es la utilización de medios o bienes disponibles utilizados racionalmente para cumplir una meta, es la capacidad de alcanzar un objetivo determinado con anterioridad en el menor tiempo posible utilizando la cantidad mínima de

recursos, es decir optimización. $E = P/R$ (P=productos resultantes; R=recursos utilizados)

Eficacia (Fernandez Rios, 1997): la eficacia es igual a los resultados obtenidos, a hacer las cosas correctas, alcanzar objetivos, optimizar la utilización de los recursos y proporcionar eficacia a los empleados (eficacia = objetivo)

Proceso Productivo (Huertas Garcia, 2015): es el conjunto de operaciones necesarias para llevar a cabo la transformación y elaboración de un producto o el diseño de algún servicio destinado al consumidor o cliente, y consta de las siguientes fases:

- a) Diseño del proceso: inicia con una sesión de brainstorming (lluvia de ideas) para definir la presentación y comercialización del producto, y se van creando bocetos hasta conseguir el modelo ideal que será ofertado en el mercado.
- b) Producción: en esta etapa se transforman materias primas hasta que se obtiene el producto o servicio final.
- c) Distribución de productos: en esta fase se coloca el producto o servicio en el mercado, y la empresa es la que decide cómo va a distribuirlo, a través de comercios mayoristas o minoristas, publicidad en medios de comunicación, etc. Hasta su llegada al cliente o consumidor final.

Indicadores (Sanchez Martorelli, 2013): un indicador compara uno o más datos para elaborar medidas cualitativas y cuantitativas que tienen un significado para quien lo analiza. Un ejemplo básico de indicador es el porcentaje, otros la tasa de empleo, de desempleo, actividad, informalidad, etc.

La finalidad de utilizar indicadores es facilitar una medida estandarizada para poder comparar la información obtenida, que asegure la disponibilidad de datos y los resultados más relevantes en un tiempo corto y con costos bajos.

Tipos de indicadores:

- Indicadores de Gestión: específicamente para monitorear procesos, insumos, actividades que se realizan para lograr el producto o servicio destinado a los clientes o consumidores finales.

¿Qué mide?	¿Cómo se elabora?
Costo hora de formación	$\frac{\text{Valor presupuesto ejecutado}}{\text{Horas de formación aplicadas}}$
Costo alumno en formación	$\frac{\text{Valor presupuesto ejecutado}}{\text{Número de participantes en formación}}$
Número de participantes por docente	$\frac{\text{Total participantes}}{\text{Número de docentes}}$
Relación de personal administrativo a personal docente	$\frac{\text{Número de funcionarios administrativos}}{\text{Número de funcionarios docentes}}$
Número de participantes por cada espacio de formación	$\frac{\text{Total de participantes}}{\text{Número de espacios de formación}}$
Número de computadoras disponibles por cada participante	$\frac{\text{Total de computadoras}}{\text{Número de participantes}}$

Figura 01: Algunos ejemplos de Indicadores de Gestión para medir lo que sucede en el presente y planificar los beneficios para el futuro.

- Indicadores de Resultado o Producto: son los datos obtenidos de las actividades de producción y que relacionan los bienes y servicios.

¿Qué mide?	¿Cómo se elabora?
Variación en cupos de formación creados	$\frac{\text{Cupos después} - \text{cupos antes}}{\text{Cupos antes}} \times 100$
Variación en diseños curriculares elaborados	$\frac{\text{Núm diseños después} - \text{num. diseños antes}}{\text{Número de diseños antes}} \times 100$
Variación en normas de competencia redactadas	$\frac{\text{Número normas después} - \text{núm normas antes}}{\text{Número de normas antes}} \times 100$
Variación número de docentes disponibles	$\frac{\text{Número docentes después} - \text{num docentes antes}}{\text{Número de docentes antes}} \times 100$
Variación del número de horas para formación	$\frac{\text{Número horas después} - \text{numero horas antes}}{\text{Número de horas antes}} \times 100$

Figura 02: Ejemplos de Indicadores de Resultado para aplicar al área productiva de una institución o empresa.

- Indicadores de Impacto: sirven para medir en periodos de mediano y largo plazo, y que permiten comparar ambas situaciones la antigua y la actual para comprobar efectivamente lo que se quiere medir.

¿Qué mide?	¿Cómo se elabora?
Variación de los ingresos	$\frac{\text{Ingresos después} - \text{ingresos antes}}{\text{Ingresos antes}} \times 100$
Variación en la situación de empleo	Tasa de desempleo después – Tasa desempleo antes
Incremento de la productividad	Tasa productividad después – Tasa productividad antes
Disminución de los accidentes de trabajo	Tasa accidentes después – Tasa de accidentes antes
Mejoramiento de la salud	Cuidado de la salud después – Cuidado de la salud antes
Tasa de retorno personal por unidad invertida	$\frac{\text{Ingresos nuevos generados}}{\text{Costo aprendizaje}} \times 100$
Tasa de retorno global por unidad invertida	$\frac{\text{Ingresos nuevos totales generados}}{\text{Costo aprendizaje}} \times 100$

Figura 03: Ejemplos de Indicadores de Impacto, fácil y útil de emplear en la organización para comparar la realidad antigua con la actual.

Balanced Scorecard (BSC) cuadro de mando integral (Martínez Pedrós, 2012). Es una herramienta que permite enlazar estrategias y objetivos en 4 áreas críticas de cualquier empresa: finanzas, ventas, procesos internos del negocio y D+I (desarrollo + investigación)

(Kaplan & Norton, 1990) Además de servir como un nuevo sistema de medición también es como el marco y estructura central que organiza los procesos, y cuando se transforma en un sistema de indicadores ejerce poder en todo el sistema de gestión de la empresa, ya que ayuda a obtener feedback sobre ella.



Figura 04: “Balance Score Card” o cuadro de mando integral. Como su propio nombre lo dice, integra todas las áreas de la empresa con sus metas y objetivos para lograr el objetivo general.

d. Formulación del Problema

¿Cómo mejorar el procedimiento de donaciones de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú – III Comandancia Departamental de La Libertad?

e. Justificación del Estudio

Justificación Teórica

Se utilizarán conocimientos aprendidos en la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, con la finalidad de poder formular un método para dar solución a la realidad problemática.

Justificación Metodológica

Se utilizará metodologías y lineamientos propuestos por la escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo para dar solución a la realidad problemática planteada.

Justificación Práctica

Al aplicar las teorías y seguir los lineamientos de la Universidad Cesar Vallejo, podremos formular un método que dará solución a la realidad problemática y servirá como referencia para otras investigaciones en el futuro.

f. Hipótesis

La mejora del Procedimiento de Donaciones de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú III Comandancia Departamental de la Libertad disminuirá el tiempo en el proceso.

g. Objetivos

Objetivo General

Determinar la mejora en el Procedimiento de Donaciones de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú – III Comandancia Departamental de La Libertad.

Objetivos Específicos

- Determinar la situación actual.

- Determinar si el procedimiento favorece al desarrollo del servicio del CGBVP por medio de la INBP.
- Aplicar la propuesta de mejora.
- Evaluar la propuesta de mejora

II. MÉTODO

a. Diseño de investigación

Tipo de Estudio y Diseño de Investigación

Tipo de Estudio

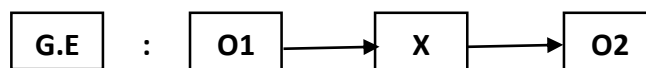
- **Aplicado:** El estudio será aplicado, porque se usará el conocimiento adquirido en la Maestría en Gestión Pública para dar una solución a la realidad problemática.
- **Descriptivo:** El estudio será descriptivo, porque se presentará la realidad descrita al detalle, describiendo los hechos y fenómenos tal y como se manifiestan.
- **Explicativo:** El estudio será Explicativo porque al observar la realidad, se tratará de explicar el funcionamiento e interdependencia de las variables.

Diseño de Estudio

- **Pre Experimental:**

Será un estudio pre experimental porque habrá una muestra y se harán una medición al principio, y luego de aplicar el estímulo se hará otra medición.

Esquema:



G.E: Grupo de Estudio

O1: Pretest Variable Procedimiento de la INBP – III CDLL

O2: Posttest Variable Procedimiento de la INBP – III CDLL

X: Estimulo (Mejora de Procedimiento)

b. Variables, Operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Procedimiento de Donaciones	Es el hecho de tramitar bienes, los cuales van a servir para satisfacer una necesidad en la institución.	El procedimiento de donaciones está dividido en varias etapas las cuales están sustentadas por diferentes informes para poder aceptar la donación.	Carta de Intención de Donación	<ul style="list-style-type: none"> Documento de Características del Bien Factura o declaración jurada del bien. 	Nominal
			DIGRO	Evaluación de la necesidad de contar con la donación	Nominal
			Control Patrimonial	Informe Técnico según directiva	Nominal
			Oficina de Administración	<ul style="list-style-type: none"> Emite resolución de aceptación de la donación Solicita la publicación 	Nominal
			Control Patrimonial	<ul style="list-style-type: none"> Registro del Alta del Bien donado. Firma de Acta de Entrega. 	Nominal
			Comunicaciones	Se publica la resolución	Nominal
			Economía	Realizar el Registro contable del Bien	Nominal
			Administración	Remisión de Información a la SBN	Nominal

Elaboración: Propia

c. Población y Muestra

Población:

La población objeto de estudio estará conformada por el personal administrativo de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú (INBP), quienes son 6 integrantes, los cuales participan en el procedimiento de donaciones.

Muestra:

La muestra estará conformada por el personal administrativo de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú (INBP) quienes son 6 integrantes, los cuales participan en el procedimiento de donaciones.

Muestreo:

El muestreo que se empleara para esta investigación es el muestreo No Probabilístico, porque se seleccionara la muestra por conveniencia del investigador.

Unidad de Análisis:

Son cada integrante de la población y muestra.

Criterios de Selección

- **Criterios de Inclusión:**

Integrantes del Procedimiento de Donaciones.

- **Criterios de Exclusión:**

Integrantes de otros Procedimientos.

d. Técnicas e Instrumentos de recolección de Datos, Validez y confiabilidad

Técnicas:

Encuesta: La encuesta es una técnica de recolección de datos para poder recoger información sobre los fenómenos observados.

Revisión Bibliográfica: La revisión bibliográfica es una técnica de recolección de datos que recopila información mediante la búsqueda sobre un tema que es de relevancia para la investigación.

Observación: La Observación es una técnica de recolección de datos que observa cómo se desarrollan los fenómenos y registra la información para poder utilizarla en la investigación.

Instrumentos:

Cuestionario: Es un instrumento construido el cual será aplicado a la muestra para poder extraer la información relevante para la investigación.

Ficha Bibliográfica: Es un instrumento que ha sido construido con el fin de realizar una revisión de todas las fuentes relevantes de información que serán de ayuda para la investigación.

Check List: Es un Instrumento construido en base al criterio del investigador, el cual tendrá que registrar los datos mediante la observación.

Validación y Confiabilidad de los Instrumentos**Validación:**

Los instrumentos que se utilizaran son creación del autor y serán validados por juicio de expertos y por el docente asesor de la presente investigación.

Confiabilidad:

Para determinar la confiabilidad del instrumento, se aplicará una prueba piloto haciendo uso de la prueba Alpha de Cronbach para determinar la correlación entre los ítems.

Procedimiento de Recolección de datos

Fase de Estudio	Fuentes de información e informantes	Técnicas	Herramientas	Tratamiento	Resultado Esperado
Determinar la situación actual.	Investigador	Lluvia de Ideas	Mapa Conceptual	Interpretación de la información extraída	Diagnosticar la situación actual de los procesos en la INBP – III CDLL.
	Proceso	Observación	Check List		
	Trabajadores	Encuesta	Cuestionario		
Determinar si el procedimiento favorece al desarrollo del servicio del CGBVP por medio de la INBP.	Investigador	Revisión Bibliográfica	Ficha Bibliográfica	Analizar la Información Extraída	Determinar si el procedimiento favorece el desarrollo del CGBVP.
	Proceso	Observación	Check List		
Aplicar la propuesta de mejora.	Investigador	Lluvia de Ideas	Mapa Conceptual	Interpretar los resultados obtenidos	Se logró aplicar la mejora del procedimiento en la INBP – III CDLL
	Proceso	Observación	Check List		

Evaluar la propuesta de mejora.	Investigador	Revisión Bibliográfica	Ficha Bibliográfica	Interpretar los resultados obtenidos	Se logró evaluar el proceso respecto a la mejora realizada.
Determinar la mejora en el Procedimiento de Donaciones de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú – III Comandancia Departamental de La Libertad.	Investigador	Revisión Bibliográfica	Ficha Bibliográfica	Análisis de la información obtenida	Se determinó que la mejora del proceso influyó positivamente en la productividad de la INBP – III CDLL

Elaboración: Propia

e. Métodos de Análisis de Datos

- Se ingresará los datos de la encuesta al Microsoft Excel procedentes de los check list y cuestionarios, luego se procederá a realizar cuadros y graficas estadísticos para la interpretación y análisis de datos.
- La información que se recolectara de la revisión documental física o virtual, se ordenará y seleccionará la información que sea necesaria y de uso para la investigación.

f. Aspectos Éticos





















La presente investigación se elaborará teniendo en cuenta la ética y honestidad del investigador, sin alterar su contenido, dando a conocer informaciones reales, para lograr la veracidad en dicha investigación.

III. RESULTADOS

a. Determinar la situación actual.

Check List

Aplicación de la herramienta Check Lista al Procedimiento Administrativo de donaciones de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú.

Flujograma para Procedimientos Administrativos													
Procedimiento:							Resumen						
Donaciones							Actividad	Símbolo	Conteo				
Inicio:							Terminal		2				
5/11/2018							Decisión		1				
Termino:							Multidocumento		0				
5/11/2018							Conector		0				
Fecha:							Base de Datos		0				
5/11/2018							Actividad		7				
Elaborado Por:							Documento		5				
Jessica Paola Miñano Guillermo							Inspeccion / Firma		0				
Aprobado Por:							Archivo Manual		1				
Jessica Paola Miñano Guillermo							Linea de Flujo		15				
Comentarios:							Tiempo	514080	min				
							Total	16	Símbolos				
Descripción de Actividad		Símbolo										Tiempo	Observaciones
													
Carta de Intención de Donación		→										0	
Recepción de Documentación						←	↓					43200	
DGRO				←								129600	
Control Patrimonial						→	↓					21600	
Oficina de Administración						←	↓					77760	
Control Patrimonial						↓	→					64800	
Comunicaciones						↓	←					21600	
Economía						↓						54720	
Administración						↓						40320	
Superintendencia Nacional de Bienes Estatales (SBN)		←								→		60480	

Al realizar el Check List del Procedimiento de Donaciones, se identificó 10 actividades, con un total de 16 símbolos utilizados, 15 Líneas de Flujo y con un tiempo total de 514 080 min (357 Días aproximadamente) en todo el procedimiento.

Cuestionario

Tabla N°1	Situación Actual										TOTAL	
	2. ¿Cree usted que el trámite de donaciones en cada área de la entidad, permite identificar errores a tiempo?											
	a) Totalmente De acuerdo		b) De acuerdo		c) Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo		d) En Desacuerdo		e) Totalmente en Desacuerdo			
1. ¿En su opinión, el trámite de donaciones, es beneficioso para la operatividad del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú?	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
a) Totalmente De acuerdo		0.00%		0.00%		0.00%		0.00%		0.00%	0.00	0.00%
b) De acuerdo		0.00%		0.00%		0.00%	1.00	16.67%	1.00	16.67%	2.00	33.33%
c) Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo		0.00%		0.00%	1.00	16.67%		0.00%	1.00	16.67%	2.00	33.33%
d) En Desacuerdo		0.00%		0.00%		0.00%	2.00	33.33%		0.00%	2.00	33.33%
e) Totalmente en Desacuerdo		0.00%		0.00%		0.00%		0.00%		0.00%	0.00	0.00%
TOTAL	0.00	0.00%	0.00	0.00%	1.00	16.67%	3.00	50.00%	2.00	33.33%	6.00	100.00%

El 33.33 % de los Trabajadores opina que es irrelevante el beneficio del trámite de donaciones con la identificación de los errores a tiempo, el 50 % opina que el trámite de donaciones no permite identificar los errores a tiempo y es irrelevante el trámite de donaciones para la operatividad de CGBVP.

Tabla N°2	Situación Actual										TOTAL	
	4. ¿Cree usted que el trámite de donaciones en cada área de la entidad, se lleva de manera eficiente?											
	a) Totalmente De acuerdo		b) De acuerdo		c) Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo		d) En Desacuerdo		e) Totalmente en Desacuerdo			
3. ¿En su opinión, cree usted que el trámite de donaciones en cada área de la entidad se aplica de acuerdo a los tiempos establecidos?	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
a) Totalmente De acuerdo		0.00%		0.00%		0.00%		0.00%		0.00%	0.00	0.00%
b) De acuerdo		0.00%		0.00%		0.00%		0.00%		0.00%	0.00	0.00%
c) Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo		0.00%		0.00%		0.00%		0.00%		0.00%	0.00	0.00%
d) En Desacuerdo		0.00%		0.00%		0.00%	3.00	50.00%	2.00	33.33%	5.00	83.33%
e) Totalmente en Desacuerdo		0.00%		0.00%		0.00%	1.00	16.67%		0.00%	1.00	16.67%
TOTAL	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%	4.00	66.67%	2.00	33.33%	6.00	100.00%

El 66.7 % de los trabajadores opina que están en desacuerdo respecto a que el trámite de donaciones es eficiente y el 83.33 % están en desacuerdo que el trámite de donaciones cumple con los tiempos establecidos.

Tabla N°3	Situación Actual										TOTAL	
	6. ¿En su opinión, el trámite de donaciones es un procedimiento que sirve para realizar un correcto registro de los bienes, una vez ingresado al margesí de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú?											
	a) Totalmente De acuerdo		b) De acuerdo		c) Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo		d) En Desacuerdo		e) Totalmente en Desacuerdo			
5. ¿En su opinión, el trámite de donaciones se lleva a cabo de acuerdo a lo establecido en la directiva del procedimiento de donaciones, Resolución Jefatural 080-2017CGBVP?	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
a) Totalmente De acuerdo		0.00%		0.00%		0.00%		0.00%		0.00%	0.00	0.00%
b) De acuerdo	1.00	16.67%	2.00	33.33%	1.00	16.67%		0.00%		0.00%	4.00	66.67%
c) Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo		0.00%		0.00%	2.00	33.33%		0.00%		0.00%	2.00	33.33%
d) En Desacuerdo		0.00%		0.00%		0.00%		0.00%		0.00%	0.00	0.00%
e) Totalmente en Desacuerdo		0.00%		0.00%		0.00%		0.00%		0.00%	0.00	0.00%
TOTAL	1.00	16.67%	2.00	33.33%	3.00	50.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%	6.00	100.00%

El 50 % de los trabajadores opina que es irrelevante el trámite de Donaciones para realizar un correcto registro de los bienes y el 66.67 % está de acuerdo en que el trámite de donaciones se lleva a cabo con lo establecido según directiva.

Tabla N°4	Situación Actual										TOTAL	
	8. ¿En su opinión, cree usted que, disminuyendo el flujograma del procedimiento de donaciones, permitirá una mejor fluidez en los trámites?											
	a) Totalmente De acuerdo		b) De acuerdo		c) Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo		d) En Desacuerdo		e) Totalmente en Desacuerdo			
7. ¿Cree usted que el procedimiento de donaciones está debidamente difundido a nivel de las posibles empresas donantes?	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
a) Totalmente De acuerdo		0.00%		0.00%		0.00%		0.00%		0.00%	0.00	0.00%
b) De acuerdo		0.00%		0.00%		0.00%		0.00%		0.00%	0.00	0.00%
c) Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo		0.00%		0.00%		0.00%		0.00%		0.00%	0.00	0.00%
d) En Desacuerdo	2.00	33.33%	1.00	16.67%		0.00%		0.00%		0.00%	3.00	50.00%
e) Totalmente en Desacuerdo	3.00	50.00%		0.00%		0.00%		0.00%		0.00%	3.00	50.00%
TOTAL	5.00	83.33%	1.00	16.67%	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%	6.00	100.00%

El 83.33 % de los trabajadores está totalmente de acuerdo con la disminución del flujograma de donaciones para darle fluidez a los tramites y el 50 % de los trabajadores está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con que el procedimiento de donaciones esta difundido a las empresas.

Tabla N°5	Situación Actual										TOTAL	
	10. ¿En su opinión, usted considera viable el tipo de procedimiento actual, para la aceptación de donaciones en la institución?											
9. ¿En su opinión, cree usted que existe algún limitante una vez que llega el expediente a su área?	a) Totalmente De acuerdo		b) De acuerdo		c) Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo		d) En Desacuerdo		e) Totalmente en Desacuerdo			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
a) Totalmente De acuerdo		0.00%		0.00%	1.00	16.67%		0.00%		0.00%	1.00	16.67%
b) De acuerdo		0.00%		0.00%	2.00	33.33%	1.00	16.67%		0.00%	3.00	50.00%
c) Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo		0.00%	1.00	16.67%	1.00	16.67%		0.00%		0.00%	2.00	33.33%
d) En Desacuerdo		0.00%		0.00%		0.00%		0.00%		0.00%	0.00	0.00%
e) Totalmente en Desacuerdo		0.00%		0.00%		0.00%		0.00%		0.00%	0.00	0.00%
TOTAL	0.00	0.00%	1.00	16.67%	4.00	66.67%	1.00	16.67%	0.00	0.00%	6.00	100.00%

El 66.67 % de los trabajadores piensa que es irrelevante la viabilidad del procedimiento actual respecto a la aceptación de donaciones en la institución y el 50% está de acuerdo que hay una limitante siempre que llega los expedientes a sus respectivas áreas.

b. Determinar si el procedimiento favorece al desarrollo del servicio del CGBVP por medio de la INBP.

Funciones del CGBVP

Las funciones del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú (CGBVP), mediante su reglamento interno (RIF) fueron establecidas, en el artículo 4°:

Son funciones del CGBVP:

- Ejecutar acciones de prevención de incendios, accidentes e incidentes con materiales peligrosos.
- Coordinar con las entidades públicas o privadas a nivel nacional las acciones de prevención de incendios, accidentes e incidentes con materiales peligrosos.
- Combatir, controlar y extinguir incendios, rescatar personas expuestas a peligro por incendios, siniestros, accidentes, e incidentes con materiales peligrosos y atender las emergencias derivadas de estos, en coordinación con los órganos u organismos competentes del Estado, según cada caso.
- Atender, dirigir y controlar incidentes o emergencias ocasionados con materiales peligrosos que pongan en riesgo la vida humana, el medio ambiente y/o el patrimonio público o privado.

- e) Atender emergencias médicas y atención prehospitalaria de conformidad con la normativa emitida por el Sector Salud.
- f) Participar en las acciones de primera respuesta en desastres naturales o desastres antropogénicos, de conformidad con las normas y lineamientos del SINAGERD.
- g) Brindar asistencia técnica, capacitación y emitir opinión técnica a entidades públicas o privadas que lo soliciten, en materias relacionadas a sus funciones, en coordinación con la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú (INBP).
- h) Proponer reglamentos, normas, lineamientos, procedimientos o directivas, sobre prevención, control y extinción de incendios e incidentes con materiales peligrosos, y emitir opinión respecto de los existentes de oficio o a requerimiento.
- i) Acreditar a sus miembros ante el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres (CENEPRED) o la autoridad técnica competente para la emisión de licencias de funcionamiento, a fin de que colaboren con dicha entidad en la verificación del cumplimiento de las normas de seguridad, conforme a lo establecido en el primer párrafo del literal b) del numeral 7 del artículo 4 de la Ley N° 29090, Ley de Regulación de Habilitaciones Urbanas y de Edificaciones.
- j) Realizar estudios sobre las causas y desarrollo de los incendios atendidos para prevenir, capacitar y mejorar sus técnicas operacionales.
- k) Usar de manera correcta y diligente los bienes, servicios, equipos, recursos y materiales otorgados para el cumplimiento de sus funciones, de conformidad con las disposiciones en el presente reglamento y demás normas, disposiciones y directivas que se dicten.
- l) Otras que se establezcan por Ley o por acuerdo de la Asamblea General.

Las funciones que refieren a dar el servicio a la comunidad en atención a emergencias son, a), c), d), e), f), k).

Funciones de la INBP

- a) Proporcionar, conforme al presupuesto institucional, los bienes y servicios necesarios que requiera el CGBVP para el cumplimiento de sus funciones establecidas en el presente decreto legislativo, entre otras que requiera la participación de los integrantes del CGBVP.
- b) Coordinar con el CGBVP la elaboración del presupuesto del pliego para cubrir los requerimientos de bienes y servicios.
- c) Aprobar, a propuesta del CGBVP, las normas técnicas, sobre control y extinción de incendios y rescate urbano.
- d) Determinar y uniformizar, a propuesta del CGBVP, los criterios técnicos de los procedimientos, equipos, indumentaria y especificaciones técnicas que se utilizan para la prestación del servicio público de Bomberos.
- e) Administrar los bienes y servicios otorgados al CGBVP.
- f) Formular advertencias, recomendaciones, recordatorios de sus deberes legales a las entidades públicas o privadas, para la adopción de medidas preventivas o correctivas, según corresponda.
- g) Participar en la ejecución de la Política Nacional de Seguridad Ciudadana de acuerdo a sus competencias y colabora en su preservación.
- h) Aprobar el Reglamento sobre la administración de bienes y servicios otorgados al CGBVP.
- i) Otras funciones asignadas por norma expresa.

En el inciso a), establece que la intendencia debe ayudar a que el CGBVP pueda cumplir sus funciones según la ley; y en el inciso e), establece que debe administrar los bienes y servicios del CGBVP.





















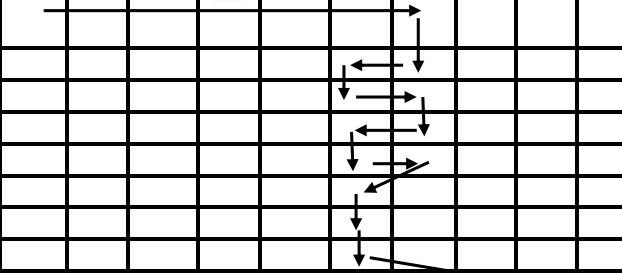
Según la Tabla N°1 de la situación actual, el 33.33 % de los trabajadores encuestados afirma que el procedimiento de donaciones no es beneficioso para la operatividad del CGBVP, además el 33.33 % de los trabajadores no está de acuerdo o en desacuerdo.

Según la problemática antes descrita, y según el cuestionario realizado aproximadamente el 50 % piensa que el procedimiento de donaciones no

es beneficioso para la operatividad del CGBVP, siendo funciones de la intendencia ayudar a ser operativo al CGBVP.

c. Aplicar la propuesta de mejora.

Se realizó el análisis de cada área según su problemática y el valor que aportan al procedimiento de donaciones y se determinó realizar la mejora del procedimiento eliminando la actividad en la que el procedimiento pasa por la Dirección de Gestión de Recursos para la Operatividad (DGRO), por el motivo de que en esta parte del procedimiento lo que se hace es consultar con el órgano operativo del Cuerpo de Bomberos, el cual es la Dirección General de Operaciones (DIGO), y el tiempo empleado es el más alto, en lugar de poder consultar de manera directa desde administración o control patrimonial, también cabe resaltar que debido a la importancia de esta Dirección, el jefe a cargo tiene otras funciones las cuales hacen que este procedimiento sea extenso, y por ultimo si no tiene la firma del jefe a cargo no es posible seguir con el trámite.

Flujograma para Procedimientos Administrativos												
Procedimiento:		Resumen										
Donaciones		Actividad	Símbolo	Conteo								
Inicio:		Terminal		2								
10/11/2018		Decisión		0								
Termino:		Multidocume nto		0								
10/11/2018		Conector		0								
Fecha:		Base de Datos		0								
10/11/2018		Actividad		7								
Elaborado Por:		Documento		5								
Jessica Paola Miñano Guillermo		Inspeccion / Firma		0								
Aprobado Por:		Archivo Manual		1								
Jessica Paola Miñano Guillermo		Linea de Flujo		14								
Comentarios:		Tiempo	384480	min								
		Total	15	Símbolos								
Descripción de Actividad	Símbolo										Tiempo	Observaciones
												
Carta de Intención de Donación											0	
Recepción de Documentación											43200	
Control Patrimonial											21600	
Oficina de Administración											77760	
Control Patrimonial											64800	
Comunicaciones											21600	
Economía											54720	
Administración											40320	
Superintendencia Nacional de Bienes Estatales (SBN)	←										60480	

Con esta mejora, el tiempo total empleado para este procedimiento es de 384 480 min (267 Días Aproximadamente).

d. Evaluar la propuesta de mejora

El procedimiento de donaciones fue analizado con las herramientas de recolección de datos (Check List), dando como resultado un tiempo de 514 080 min, el cual es un tiempo muy extenso (Aproximadamente 1 año), en los cuestionarios realizados a los trabajadores que ven estos procedimientos coinciden en 83.33 %, que disminuyendo el flujograma del procedimiento podría darle una mayor fluidez al procedimiento (Tabla N°4).

Al realizar la mejora se obtuvo un tiempo de 384 480 min (Aproximadamente 267 días).

e. Determinar la mejora en el Procedimiento de Donaciones de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú – III Comandancia Departamental de La Libertad.

Al realizar la mejora del procedimiento de donaciones se redujo el tiempo en un 26 % aproximadamente.

Para corroborar el resultado de la mejora del procedimiento, se utilizó la contrastación de hipótesis, en donde por medio de los cuestionarios hacia los trabajadores, se pudo contrastar la hipótesis con un nivel de significancia del 5 %.

Tamaño de muestra	6.00
Media Muestral	2.97
Desv.Estand.Muestral	0.84
Cola Derecha	
Nivel de Significación ALPHA	5.00%
Valor Hipotético	0.0%
Error Estándar	0.34
Valor Crítico	0.69
P Value	0.000175
Conclusion	Rechazo Ho

Al rechazar H_0 , estamos aceptando la H_a , la cual afirma que si se necesita una mejora del procedimiento de donaciones disminuyendo sus tiempos.

IV. DISCUSIÓN

- a. Mediante el estudio realizado y con la información extraída se determinó la situación actual, los cuestionarios arrojaron evidencia de que el procedimiento de donaciones no ayuda a la operatividad del servicio de atención a emergencias del CGBVP y el check list arrojó que aproximadamente todo el procedimiento tiene un tiempo aproximado de un año, tiempo que es muy extenso debido a la necesidad del servicio.
- b. Se analizó las funciones del CGBVP y también de la INBP, los cuales se cumplen si la INBP hace un buen desempeño de sus funciones, esto es imprescindible para operatividad del servicio de atención a emergencias del CGBVP.
- c. Se aplicó la mejora del procedimiento, se identificó la actividad que tenía el mayor tiempo y si agregaba valor al procedimiento, luego se procedió a eliminarla y esto arrojó un tiempo de 267 días aproximadamente.
- d. Con los Resultados obtenidos de la propuesta de mejora, fueron corroborados por el cuestionario realizado a los trabajadores los cuales arrojaron un 83.33 % de aceptación que disminuyendo el flujograma del procedimiento se podría disminuir los tiempos del procedimiento.
- e. Con los resultados de los anteriores obtenidos, se hizo la contrastación de hipótesis la cual arrojó que si se necesitaba una mejora del procedimiento de donaciones disminuyendo los tiempos.

V. CONCLUSIONES

- a. Se analizó las funciones del CGBVP y la INBP concluyendo, que para que el CGBVP pueda cumplir sus funciones de servicio de atención a emergencias, es necesario que exista mayor fluidez en cuanto al trámite de donaciones, de esta manera garantizar un servicio adecuado a la comunicad, actualmente esto no se está dando, por lo que urge realizar modificaciones y mejoras en cuanto a directivas y reglamentos correspondiente al trámite de donaciones de la INBP, específicamente la Resolución de Intendencia N° 119-2018-INBP vigente, en el cual se debe establecer el trámite de donaciones de manera más ágil y fluida.
- b. Sobre la base a la información extraída con las técnicas y recolección de datos se determinó la situación actual de la institución, en base a esto se puede concluir, que tanto la información del cuestionario, como la del check list fueron relevantes para el estudio.
- c. Una vez identificado el problema, se hizo la respectiva mejora del procedimiento dando como resultado que se redujo a 267 días aproximadamente, se puede concluir que la herramienta de check list ayuda a mejorar el procedimiento de donaciones.
- d. La mejora realizada pudo ser corroborada por los trabajadores mediante el cuestionario utilizado, pues el 83.33 % coincide que el procedimiento actual de donaciones tendrá mayor fluidez si se disminuye el flujograma de procedimiento, podemos concluir que la herramienta de recolección de datos pudo corroborar que se necesitaba hacer la mejora del procedimiento.

- e. Con los resultados anteriores descritos se puede concluir que, si hubo una mejora en el procedimiento de donaciones, la cual, mediante la prueba de hipótesis a las respuestas del cuestionario de los trabajadores, se pudo corroborar que si se necesitaba una mejora en el procedimiento.

VI. RECOMENDACIONES

- a. Modificar y mejorar las directivas y reglamentos de trámite de donaciones de la INBP, específicamente la Resolución de Intendencia N° 119-2018-INBP vigente, en el cual se debe establecer el trámite de donaciones de manera más ágil y fluida.
- b. Solicitar al Intendente Nacional, realizar un diagnóstico de los procedimientos que obstaculizan dicho trámite y así realizar una buena toma de decisiones para la mejora en cuanto al trámite de donaciones.
- c. Celebrar convenios interinstitucionales con entidades públicas y/o privadas a fin de solicitar apoyo a favor del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.
- d. Seguir optimizando el procedimiento de donaciones, ya que es un procedimiento que puede determinar la operatividad del CGBVP.
- e. Hacer un mapeo de todos los procedimientos identificando los cuellos de botella con el objetivo de poder optimizarlos.
- f. Realizar otros estudios aplicativos para buscar soluciones que favorezcan a estas instituciones.
- g. La propuesta de la mejora es eliminar la actividad en la que el trámite se realiza por la Dirección de Gestión de Recursos para

la Operatividad (DGRO), debido a que en esta parte del procedimiento lo que se hace es consultar con el órgano operativo del Cuerpo de Bomberos, el cual es la Dirección General de Operaciones (DIGO), y el tiempo empleado es el más alto, pudiendo realizar las consultas de manera directa desde Administración o Control Patrimonial.

VII. REFERENCIAS

- a. Cegarra Sanchez, J. (2012). Eficiencia de la Investigacion. Madrid: Diaz de Santos.
- b. Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú. (2012). Directiva 003 – 2012 CGBVP/DIGA. Lima.
- c. D'Alessio Ipinza, F. A. (1999). Gerencia de Operaciones un Enfoque Estratégico y de Calidad.
- d. Fernandez Rios, M. (1997). Eficacia Organizacional. Madrid: Diaz de Santos.
- e. Garcia Criollo, R. (1998). Estudio del Trabajo: Ingeniería de Métodos y Medición del Trabajo. McGraw-Hill Interamericana, 1998.
- f. García, D. R. (2010). La Mejora de la Productividad en la Pequeña y Mediana Empresa. San Vicente: Editorial Club Universitario.
- g. Huertas Garcia, R. (2015). Decisiones estratégicas para la dirección de operaciones en empresas de servicios y turísticas,. Barcelona: Ediciones de la Universidad de Barcelona.
- h. Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1990). El cuadro de Mando Integral. Boston: Harvard Business Press.
- i. KRUGMAN, P. (1994). The Age of Diminished Expectations. MIT Press.
- j. Martínez Pedrós, D. (2012). Elementos Basicos del Cuadro de Mando Integral. Madrid: Diaz De Santos.
- k. Mundel, M. E. (1984). Estudio de tiempos y movimientos. Mexico DF: Compañía Editorial Continental.
- l. Sanchez Martorelli, J. R. (2013). Indicadores de Gestion Empresarial. Estados Unidos: ISBN.
- m. Simonassi, L. E., & Leiter, A. (2003). Direccion Estratégica de la Producción (Vol. 1). Buenos Aires, Argentina: Nueva Libreria S.R.L.

- n. Velázquez Mastretta, G. (2010). Administración de los Sistemas de Producción. Mexico DF, Mexico: Editorial Limusa S.A.

ANEXOS

Anexo 1

CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES:

Al aplicar el presente cuestionario, se busca recoger información importante relacionada con el tema de investigación: “MEJORAMIENTO EN EL PROCEDIMIENTO DE DONACIONES DE LA INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERÚ – III COMANDANCIA DEPARTAMENTAL DE LA LIBERTAD, al respecto se le pide que en las preguntas que a continuación se le presenta, elegir la alternativa que considere correcta, encerrando en un círculo la respuesta, tu aporte será de mucho interés para este trabajo de investigación. Se agradece su participación:

1. ¿En su opinión, el trámite de donaciones, es beneficioso para la operatividad del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú?

- a) Totalmente De acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo
- d) En Desacuerdo
- e) Totalmente en Desacuerdo

2. ¿Cree usted que el trámite de donaciones en cada área de la entidad, permite identificar errores a tiempo?

- a) Totalmente De acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo
- d) En Desacuerdo
- e) Totalmente en Desacuerdo

3. ¿En su opinión, cree usted que el trámite de donaciones en cada área de la entidad se aplica de acuerdo a los tiempos establecidos?

- a) Totalmente De acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo
- d) En Desacuerdo

- e) Totalmente en Desacuerdo
- 4. ¿Cree usted que el trámite de donaciones en cada área de la entidad, se lleva de manera eficiente?**
 - a) Totalmente De acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo
 - d) En Desacuerdo
 - e) Totalmente en Desacuerdo
- 5. ¿En su opinión, el trámite de donaciones se lleva a cabo de acuerdo a lo establecido en la directiva del procedimiento de donaciones, Resolución Jefatural 080-2017CGBVP?**
 - a) Totalmente De acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo
 - d) En Desacuerdo
 - e) Totalmente en Desacuerdo
- 6. ¿En su opinión, el trámite de donaciones es un procedimiento que sirve para realizar un correcto registro de los bienes, una vez ingresado al margesí de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú?**
 - a) Totalmente De acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo
 - d) En Desacuerdo
 - e) Totalmente en Desacuerdo
- 7. ¿Cree usted que el procedimiento de donaciones está debidamente difundido a nivel de las posibles empresas donantes?**
 - a) Totalmente De acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo
 - d) En Desacuerdo
 - e) Totalmente en Desacuerdo

8. ¿En su opinión, cree usted que, disminuyendo el flujograma del procedimiento de donaciones, permitirá una mejor fluidez en los trámites?

- a) Totalmente De acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo
- d) En Desacuerdo
- e) Totalmente en Desacuerdo

9. ¿En su opinión, cree usted que existe algún limitante una vez que llega el expediente a su área?

- a) Totalmente De acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo
- d) En Desacuerdo
- e) Totalmente en Desacuerdo

10. ¿En su opinión, usted considera viable el tipo de procedimiento actual, para la aceptación de donaciones en la institución?

- a) Totalmente De acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo
- d) En Desacuerdo
- e) Totalmente en Desacuerdo

Anexo 2

[illegible]

Anexo 3

EVALUACION DE LA CONFIABILIDAD DE CUESTIONARIOS

Matriz (Muestra de datos)

UE	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	SUMA
1	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	42
2	1	4	4	2	4	2	4	4	4	2	31
3	2	3	3	4	4	4	3	4	3	3	33
4	3	4	4	4	4	4	3	3	5	4	38
5	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	38
Var	1.3	0.2	0.3	1.5	0.2	1.2	0.3	0.3	0.5	0.8	6.6
											19.3

Suma de las varianzas de los items

Varianza de los totales

PARAMETROS

Numero de Items (K) 10

Suma de las varianzas de los items 6.6

Varianza de los totales 19.3

ALFA DE CROMBACH

0.658

Confiable

La fórmula para calcular el mismo es:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_x^2} \right]$$

donde:

K = cantidad de preguntas del instrumento evaluativo.

S_x^2 = varianza de las calificaciones del instrumento evaluativo.

S_i^2 = varianza de la i-esima pregunta del instrumento evaluativo.